电子商务客服实训报告

15 电商 6 班 1524627 宁诗斌

一、实训时间：2016 年 11 月 5 日——11 月 27 日

二、实训目标和要求：

- 1、加深对电子商务专业基本知识的理解；
- 2、掌握 B2C、B2B、C2C 等商务形式的基本操作流程；
- 3、掌握电子商务中各功能模块的基本功能，使学习者获取丰富的商务管理知识和电子商务操作的感性认识；
- 4、了解电子商务相关知识的发展动向；
- 5、熟练运用安全工具保障电子商务活动安全。

三、实训过程与内容：

(一) 熟悉操作天猫卖家后台软件——千牛

千牛是阿里巴巴集团官方出品的供[淘宝](#)卖家、[天猫](#)商家使用的工作软件，是在卖家版旺旺的基础上升级而来。

千牛工作台，不仅集成了即时沟通工具（旺旺），而且还有商品管理，店铺流量实时监控工具等，更适合网站管理需求的卖家用户。

(二) 熟悉天猫规则：

第一条为促进开放、透明、分享、责任的新商业文明，保障淘宝用户合法权益，维护淘宝正常经营秩序，根据《大淘宝宣言》及《淘宝平台服务协议》、《天猫服务协议》，制定本规则。

第二条天猫规则，是对天猫用户增加基本义务或限制基本权利的条款。

第三条淘宝规则，是对淘宝用户增加基本义务或限制基本权利的条款。淘宝官方发布的其他管理内容（包括但不限于规则、规范、类目管理标准、行业标准等）中提及的淘宝规则包括天猫规则。

第四条违规行为的认定与处理，应基于淘宝认定的事实并严格依规执行。淘宝用户在适用规则上一律平等。关于特殊品类商品的管理，本规则未涉及的和该特殊品类管理规范中另有规定的，从其规定。

第五条用户应遵守国家法律、行政法规、部门规章及相关规范性文件的规定。对任何涉嫌违反国家法律、行政法规、部门规章及相关规范性文件规定的行为，本规则已有规定的适用本规则；本规则尚无规定的，淘宝有权酌情处理。但淘宝对用户的处理

免除其应尽的法律义务及应承担的法律责任。用户在淘宝的任何行为，应同时遵守与淘宝及其关联公司所签订的各项协议

(三) 关于熟知本天猫店的商品属性：

该天猫店主要经营产品为用新生儿的衣物、推车、床等产品。所以作为售前，我们必须了解所有商品的属性和性价比。以便更好的回复客人的咨询。

(四)熟知本店的运行活动：

作为咨询的问题除了商品的属性外，最多的咨询量就是活动的具体方案和优惠，所以说一个店铺的活动的可行性直接影响消费者的参与度和店铺的点击率。

四、实训体会

我们专业的实训是指利用教学模拟环境、网络环境和社会环境对电子商务专业知识的商业化运用进行观察、了解、参与、模拟、总结和创造等。通过实训，使我们不仅能够发现需求、提出商业设想，而且能够找到解决技术问题的方法，从而达到理解专业知识、解剖专业知识、认知专业知识的目的，进一步掌握电子商务经营规律和工作原理，加深对电子商务知识应用的理解。

一晃三周的实训就结束了，回想这几周的实训生活，每天都过地很有节奏，从原来单纯的坐在教室里听听课，到现在自己每天对着电脑思考及操作，人都被辐射晕了，呵呵，还真的需要缓冲期啊，但是任务在身，我也必须赶上步伐。这次的实训让我更深层次的理解一整套的电子商务。比如说在大一学的电子商务概论，这些仅仅是书面上的知识，没有系统的去强化、去学习，这次实训正好给了我们一个机会。我们的实训分为三大内容，包括浙科电子商务模拟软件应用，电子商务企业参观学习，电子商务安全认识。在老师的认真讲解指导下，

我们获益匪浅，不仅加深了对电子商务专业基本知识的理解，而且掌握了 B2C、B2B、C2C 等商务形式的基本操作流程，还掌握了电子商务中各功能模块的基本功能，并且获取了丰富的商务管理知识和电子商务操作的感性认识，了解了电子商务相关知识的发展动向，还学会了如何运用安全工具保障电子商务活动安全。

实训过程中，每天都要完成相应的任务，紧张的学习气氛，让我们养成了几日事今日毕，不拖不欠的良好习惯，这样的生活，很有节奏感，虽然遇到难题时会烦恼，但是感觉很充实，感觉自己学到了一些实用的知识，学了更多，了解了更多，也深刻明白了实践的重要性，自己需要好好学习，好好锻炼，以后才能在职场上得到更多的机会，所以要更加努力。

随着经济全球化跟信息技术的产业的迅速发展，电子商务将成为今后信息交流的热点，成为关注的领域，电子商务不断在各个领域发挥其重要性，不可替代的发展趋势。同时激励我们从现在开始就有那种竞争意识，从现在开始努力，明白需要怎样的人，需要从哪些方面完善自己，进而不断提高自己。

通过这次的实训，使我对电子商务有了更深一层的了解，也不断拓宽了自己的思路，了解电子商务企业的营销模式和营销过程，它在以后社会不可估量的作用，让我更有信心相信通过老师的指导，自己的努力将会有更好的发展。

实践出真理。三个星期的实训时间非常短，但是我接触到新的东西却很多，这些东西给我带来新的体验和新的体会。每一个同学在实训的过程中，都可以说遇到过挫折。尤其是有的时候操作得不到结果的时候，伴随而来的压力和毫无头绪的想法，常常令我们苦恼也正是因为这样，使我对自己的能力有更清楚的认识。

通过这次实训，我认识到了要学好电子商务，要注重理论和实践相结合，理论固然重要，但实训操作才能使我们更快的掌握这些知识。学校给我们这次的实训机会，从理论和操作这两方面融会我们的知识，为我们的学习和以后的工作铺垫了精彩的一幕，因此，我坚信，只要我用心去发掘，勇敢的去尝试，一定会有更大的收获和启发，只有这样才能为自己以后的工作和生活积累更多的丰富的知识和宝贵的经验。